

**PERANAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNIKASI KRISIS: KAJIAN
TERHADAP KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA DALAM
PENANGANAN WABAK SARS**

(The role of public relations and communication crisis: a study on handling of SARS
outbreak by ministry of health Malaysia)

Shahrul Nazmi Sannusi & Kamaliah Siarap

ABSTRAK

Wabak Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) muncul buat pertama kalinya pada 16 November 2003 di wilayah Guangdong China dan telah meragut 774 nyawa di seluruh dunia. Keadaan ini telah menimbulkan suasana tidak tenteram dalam kalangan masyarakat global ekoran penularan wabak ini yang semakin pantas dan sukar dikawal. Kemunculan wabak yang baharu ini telah mendapat publisiti besar dalam media tempatan mahupun antarabangsa. Kertas ini bertujuan untuk memerihalkan peranan perhubungan awam KKM dalam menguruskan krisis atau isu wabak SARS. Ia juga melihat maklumat yang disampaikan oleh KKM kepada media massa untuk mengurangkan kekeliruan dan ketakutan publik. Kertas ini juga akan membentangkan pengajaran dan cadangan-cadangan yang diperolehi hasil dari penanganan krisis SARS ini. Kaedah temubual mendalam telah diadakan dengan Ketua Bilik Gerakan SARS Kebangsaan dan kaedah analisis kandungan beberapa akhbar tempatan telah dibuat sepanjang tempoh isu SARS ini berlangsung dari bulan Mac 2003 hingga September 2003. Model Dinamik Krisis telah di gunakan untuk menilai keberkesanan cara penanganan krisis ini oleh KKM. Hasil kajian ini mendapati bahawa peranan perhubungan awam dapat memudahkan penanganan isu ini. Berbagai strategi dan taktik komunikasi dalam amalan perhubungan awam telah dilaksanakan oleh Bilik Gerakan SARS Kebangsaan untuk sebaran maklumat. KKM juga telah menggunakan media untuk membekalkan publik dengan informasi yang relevan untuk memudahkan proses penanganan krisis ini.

Kata Kunci: Perhubungan Awam, Krisis, Wabak, SARS, Kementerian Kesihatan Malaysia

ABSTRACT

The Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) outbreak appeared for the first time on 16 November 2003 in Guangdong province of China and has claimed 774 lives around the world. This situation has created unrest among the global community following the the rapid outbreak and difficult to control. The emergence of this new epidemic has got great publicity in the local and international media. This paper aims to describe the role of public relations in the Ministry of Health regarding the issue of managing the SARS

crisis. It also identify the types of information submitted by the MOH to mass media to reduce public confusion and fear. This paper also presents the lessons and recommendations gathered from the handling of the SARS crisis. Methods of in-depth interviews were held with the Deputy Director of the National SARS Operations Room and content analysis of local newspapers has been made during the SARS issue lasted from March 2003 to September 2003. The Crisis Dynamics Model has been used to evaluate the effectiveness of the method of handling this crisis by MOH. The results of this study found that the role of public relations can facilitate the handling of this issue. Various strategies and tactics in the practice of public relations communication has been implemented by the National SARS Operations Room for the distribution of information. MOH has also used the media to provide the public with relevant information to facilitate the process of handling this crisis.

Keywords: Public Relation, Crisis, Outbreak, SARS, Ministry of Health Malaysia

PENDAHULUAN

Secara kronologi, wabak Severe Acute Respiratory System (SARS) atau pneumonia akut adalah satu wabak baharu dalam abad ini yang pertama kalinya muncul di wilayah Guangdong China pada 27 November 2002. Ia telah merebak dengan pantas ke 28 negara seluruh dunia. Pada 12 March 2003, pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) mengeluarkan amaran global kepada semua negara ahli tentang wabak supaya tindakan berjaga-jaga di jalankan.

Di negara ini, SARS telah memberi kesan langsung ke atas perkembangan ekonomi negara. Di antara sektor yang mengalami penurunan mendadak adalah perhotelan, pelancongan, perindustrian, perniagaan dan pengangkutan (sumber?). Perkembangan mendadak SARS yang disiarkan secara meluas dalam media massa menyebabkan suasana panik dan gelisah di kalangan orang ramai. Akibatnya orang ramai enggan melakukan aktiviti –aktiviti yang mendedahkan mereka kepada keadaan “human traffic” yang tinggi (Utusan Malaysia, 12 April, 2003).

Laporan akhbar dilihat seolah-olah membesar-besarkan berita SARS sehingga pembaca-pembaca berasa panik dan tertekan apabila mereka membaca semua liputan berita tersebut. Laporan akhbar tersebut pula kurang memberi informasi kepada audien mereka mengenai wabak ini (<http://www.retirementwithpurpose.com/>).

Seperti yang ditegaskan oleh Timbalan Pengarah Bahagian Kawalan Penyakit KKM semasa wabak SARS melanda, Dr. Fuad Hashim dalam sesi temuramah dijalankan pada 11 November 2004 menyatakan, “wabak SARS telah menimbulkan suasana krisis dalam negara ini akibat ketakutan dan kekeliruan mengenai penyakit misteri ini. KKM selaku kementerian yang bertanggungjawab terhadap masalah ini terpaksa berhadapan dengan pelbagai kritikan dan khabar angin terutamanya tentang cara KKM menangani masalah ini.”

Justeru itu kertas ini akan melaporkan bagaimanakah pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) menangani krisis SARS yang melanda. Objektif kertas ini ialah untuk memaparkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh KKM dalam menangani wabak ini, melihat taktik-taktik perhubungan awam yang digunakan dalam menangani

isu ini. Memaparkan maklumat yang disampaikan oleh KMM kepada media massa berkenaan SARS dan juga untuk melihat cadangan-cadangan yang terhasil daripada penangan krisis SARS ini

PERHUBUNGAN AWAM DALAM ISU-ISU KESIHATAN

Berdasarkan sejarah, konsep perhubungan dengan pihak awam atau (perhubungan awam) adalah mewakili aktiviti komunikasi yang digunakan di Amerika Syarikat untuk meluaskan pengaruh serta kekuasaan kepada negara lain.

James Grunig dan Todd Hunt (1984) dalam artikel poplarnya berjudul *Menguruskan Perhubungan Awam* (1984) menyatakan bahawa perhubungan awam sebagai “mengurus komunikasi antara organisasi dengan pihak publik”.

Amalan perhubungan awam telah bertukar bersama dengan perubahan dramatik dalam hal ehwal penjagaan kesihatan. Bagi Traynowicz-Hethrington, D.Ekachai dan M. Parkinson dalam bukunya berjudul *Public Relations in the Healthcare Industry (tahun diterbitkan?)*, perhubungan awam dalam penjagaan kesihatan tidak jauh bezanya dengan perhubungan awam dalam bidang yang lain oleh objektif keseluruhan bidang ini adalah untuk “hubungan tepat untuk jangkamasa panjang” dan “menguruskan reputasi.”

Pandangan berkaitan sejarah perhubungan awam dalam penjagaan kesihatan banyak dijalankan ketika tahun 1950an hingga 1960an. Ketika itu, pengamal perhubungan awam dalam penjagaan kesihatan merasakan tidak perlu untuk mencipta kesedaran terhadap kesihatan kerana masyarakat awam ketika itu amat bergantung kepada organisasi kesihatan seperti hospital dan juga klinik awam. Perhubungan awam hanya memainkan peranan kecil dalam penyampaian maklumat dan mewujudkan imej yang positif terhadap organisasi.

Walau bagaimanapun, kesedaran dan pandangan terhadap isu penjagaan kesihatan ini berubah dengan begitu drastik ketika sekitar tahun 1970an. Jabatan pemasaran dalam organisasi penjagaan kesihatan mempunyai tanggungjawab yang lebih meluas seiring dengan peningkatan permintaan pengguna terhadap produk serta perkhidmatan penjagaan kesihatan.

Kini, aktiviti perhubungan awam mewakili hampir semua urusan kehidupan seharian. Salah satunya adalah dalam bidang kesihatan. Ini kerana, bidang ini mempunyai pengaruh yang besar dalam menentukan cara atau teknik komunikasi yang berkesan bagi tujuan pelbagai termasuklah untuk meningkatkan imej, menguruskan reputasi, menyampaikan maklumat, meyakinkan masyarakat sehinggalah kepada mempengaruhi masyarakat terhadap sesuatu mesej yang cuba diterapkan.

Kemunculan pelbagai isu besar berkaitan kesihatan di seluruh dunia sejak beberapa dekad kebelakangan ini telah menimbulkan kebimbangan dalam kalangan publik terhadap status keselamatan serta kesihatan mereka. Ini termasuklah kemunculan wabak SARS pada tahun 2003, jangkitan virus H1N1 pada tahun 2010 sehinggalah kepada wabak denggi yang berlaku ketika ini diseluruh Malaysia. Golongan masyarakat ini terdedah kepada pelbagai saluran maklumat melalui media massa, media sosial dan sebagainya. Tanpa penerangan dan pemahaman yang tepat diberikan golongan ini, ia sudah pasti akan menimbulkan suasana tidak tenteram dalam kalangan masyarakat untuk jangkamasa panjang. Atas kesedaran bahawa perhubungan awam dapat memainkan

peranan dalam menyampaikan maklumat melalui pelbagai saluran dan strategi yang berkesan.

FUNGSI PERHUBUNGAN AWAM DALAM MENANGANI ISU ATAU KRISIS SARS

Perhubungan awam adalah usaha-usaha yang dirancang dan diteruskan untuk mewujudkan dan memelihara saling persefahaman dan hubungan baik antara organisasi dan publiknya (Jefkins, 1994). Perhubungan awam adalah mengenai mereka yang penting kepada organisasi dan bagaimana persepsi, pendapat dan tingkahlaku mereka terhadap organisasi dipastikan positif. Organisasi dalam kes ini ialah KKM.

Sesebuah organisasi akan terdedah kepada krisis apabila berhadapan dengan pelaporan media yang negatif, yang akhirnya mengancam reputasi serta imej organisasi berkenaan. Pendekatan atau strategi disifatkan penting bagi organisasi kerana boleh menjadi persediaan jika krisis berlaku walaupun kemungkinan krisis yang datang itu sukar dihadap. Krisis tidak boleh dielakkan namun kesannya boleh dikurangkan.

Perhubungan awam mempunyai peranan yang penting dalam pengurusan isu atau krisis. Bagaimana organisasi berurusan dengan pihak awam, media, mangsa dan pelbagai pihak lain menunjukkan kebolehan pasukan pengurusan krisis berkomunikasi secara bijak bagi memastikan imej, reputasi dan operasi organisasi tidak terjejas akibat krisis (Narimah & Saodah, 2002).

Krisis atau isu seperti SARS adalah sesuatu yang sukar diramalkan kerana ia boleh berlaku bila-bila masa sahaja tanpa diduga. Kertas ini mahu memaparkan sejauhmanakah kesediaan KKM menangani sebarang isu yang timbul yang berhubungan dengan kesihatan masyarakat

Kertas ini juga mengenengahkan Model Dinamik Krisis untuk memerihalkan proses berlakunya krisis dan penanganannya. Model ini adalah salah satu model perhubungan awam yang mengatakan krisis berlaku dalam bentuk proses. Menurut model ini, krisis terdiri dari empat tahap iaitu:

- a) Krisis berlaku: terjadinya krisis yang tidak disangka-sangka
- b) Pembersihan: Usaha-usaha pemulihan nama dan keadaan
- c) Keadaan kembali normal menjadi sediakala setelah alami proses pembersihan
- d) Tahap amaran/berjaga-jaga: berhati-hati supaya krisis tidak berulang

Dalam kertas ini, Model Dinamik Krisis digunakan untuk memahami bagaimana proses krisis SARS boleh berlaku serta strategi yang digunakan oleh KKM dalam menanganinya berdasarkan empat peringkat model ini. Manakala analisis kandungan pula akan melihat jenis maklumat serta corak pemberitaan yang dikeluarkan oleh KKM melalui akhbar Utusan Malaysia, yang dihasilkan berdasarkan empat peringkat model tersebut.

METODOLOGI

Dua kaedah pengumpulan data telah digunakan iaitu kaedah tinjauan temuduga bersemuka dan analisis kandungan akhbar Utusan Malaysia.

Temubual bersemuka dengan Timbalan Pengarah Bahagian Kawalan Penyakit Berjangkit pada masa itu, Dr. Fuad Hashim untuk mendapatkan maklumat mengenai situasi sebenar bagaimana SARS menular ke negara ini dan bagaimana perhubungan daoat memainkan peranan dalam pasukan penanganan krisis KKM. Ia juga melihat proses membuat keputusan terhadap sebarang tindakan serta maklumbalas organisasi terhadap publik terutamanya media massa serta masyarakat keseluruhannya.

Kaedah analisis kandungan Akhbar Utusan Malaysia telah dilakukan. Tempoh kajian ialah enam bulan (Mac 2003 hingga September 2003) ketika wabak SARS merebak serta mendapat pemaparan meluas dalam media. Dalam enam bulan kajian dijalankan, sejumlah 570 item berita berkaitan SARS yang dipetik dari pelbagai sumber telah ditemui. Sejumlah 157 item bersumberkan kerajaan dan 44 item yang dipilih yang tersiar dalam Utusan Malaysia. Hanya item berita yang bersumberkan KKM sahaja yang dianalisis dari segi tarikh, halaman, jenis halaman, tajuk berita, sumber berita, isu utama dan kekerapan berita yang merujuk kepada jumlah item yang di keluarkan KKM yang disiarkan Utusan Malaysia selama tempoh Bilik Gerakan Sars Kebangsaan memulakan operasinya dari bulan April 2003 hingga bulan Julai 2003. Ia merujuk kepada aktiviti-aktiviti yang dijalankan khususnya penyampaian maklumat kepada pihak media sepanjang tempoh tersebut.

PENEMUAN KAJIAN

Hasil temubual bersemuka dengan Timbalan Pengarah bahagian kawalan penyakit Berjangkit pada ketika itu (2003) sebagai kakitangan terlibat secara langsung dalam pasukan penanganan wabka SARS melalui Bilik Gerakan SARS Kebangsaan maklumat yang diperolehi berdasarkan pendapat, pandangan dan pengalaman yang dilalui responden yang terlibat secara langsung dalam pengurusan krisis ini

Langkah-langkah penanganan krisis yang dilaksanakan oleh KKM antaranya ialah:

1) Mengawal situasi

Bilik Gerakan SARS Kebangsaan selaku pengurus kepada Krisis SARS ini berjaya mengawal keadaan walaupun SARS masih belum menunjukkan tanda-tanda akan menular ke negara ini. Ini termasuklah mendefinisikan masalah sebenar dan menetapkan strategi komunikasi dalam usaha menyampaikan maklumat yang cepat dan tepat kepada publik

2) Mengumpul maklumat sebanyak mungkin

KKM telah mengumpul sebanyak mungkin maklumat berkaitan wabak ini. Walaupun saluran media tempatan masih belum memberi liputan meluas terhadap isu ini, namun pemantauan khususnya melalui maklumat daripada media asing diperolehi bagi mendapatkan gambaran jelas apa yang telah berlaku di negara terjejas seperti China, Hong Kong, Taiwan dan Singapura.

3) Menubuhkan pasukan pengurusan krisis

KKM telah menubuhkan Bilik gerakan SARS Kebangsaan sebagai satu usaha menangani wabak SARS di negara ini. Walaupun kesan akibat wabak ini tidaklah seperti terjadi di negara terjejas yang lain, namun penubuhan bilik gerakan ini sebagai satu tindakan proaktif dan bermatlamat untuk menyediakan platform yang sesuai supaya semua pihak dapat memahami dan mengatasi masalah secara bersama.

4) Berkomunikasi dengan pantas

Individu yang menguruskan krisis perlulah menyatakan apa yang ingin diperkatakan secepat mungkin terutamanya isu yang berkaitan dengan nya. Ini termasuklah wabak SARS. Pihak media sebenarnya sentiasa inginkan maklumat terkini berkaitan perkembangan SARS di negara ini dan siding akhbar secara harian yang diukendalikan oleh Bilik Gerakan SARS Kebangsaan ini adalah satu langkah terbaik dalam menyampaikan maklumat terkini kepada punlik

5) Memahami misi media sewaktu krisis

Pihak media amat sibuk sekiranya krisi melanda sesebuah organisasi atau negara. Bagi media krisis adalah satu berita yang ada nilai. Justru, mengadakan sidang akhbar dan kenyaan akhbar secara harian adalah cara yang terbaik sebagai usaha menyediakan kemudahan kepada pihak media mengakses maklumat berkaitan SARS. Bilik Gerakan SARS Kebangsaan telah melakukan usaha-usaha memaklumi media perkembangan terkini tentang SARS .

6) Berkomunikasi secara terus dengan publik yang terlibat

Pihak yang mengurus krisis perlulah sentiasa berkomunikasi dengan kakitangan yang menjadi anggota pasukan penanganan wabak SARS ini. Para doktor, jururawat, kakitangan sokongan perlu dibekalkan maklumat yang secukupnya. KKM telah mengarahkan semua kakitangan yang terlibat dengan SARS supaya m, ngkomunikasikan perkembangan wabak tersebut kepada publik berpanduan maklumat ynag dibekalkan oleh Bilik Gerakan SARS Kebangsaan.

7) Fokas kepada operasi

Operasi KKM berjalan lancar walaupun sedang menguruskan wabak SARS. Operasi dihospital,klinik dan jabatan-jabatan berjalan seperti biasa dan tiada sekatan dikenakan ke atas kakitangan KKM.

8) Buat perancangan untuk mengelakkan krisis lain

Krisis SARS telah membuka mata KKM bahwa pasukan penanganan sesuatu krisis perlu bekerjasama dengan ketua jabatan lain untuk memastikan wabak baru yang muncul di masa akan datang dapat di atasi dengan sebaik-baiknya . Mereka perlukan satu perancangan atau persediaan menangani krisis yang tersedia.

Antara strategi perhubungan awam yang digubakan bagi memastikan publik sentiasa memperolehi makumat, Bilik Gerakan SARS Kebangsaan telah menggunakan pelbagai saluran internet dan media massa. Antaranya ialah:

a) Talian hotline

Perkhidmatan talian ini dibuka 24 jam oleh BGSK untuk publik mengemukakan pertanyaan berhubung SARS. Sebanyak 4,740 panggilan telah direkodkan antara April hingga Jun 2004. Ini banyak membantu melegakan kerisauan publik.

b) Bekerjasama dengan media

Sidang akhbar diadakan setiap hari oleh Tan Sri Dr Ismail Merican yang merupakan Timbalan Ketua Pengarah KKM pada masa itu. Dr Ismail Merican menjadi jurucakap KKM dalam menyampaikan maklumat terkini SARS dengan dibantu oleh pegawai perubatan yang mengetuai kerjasama dengan pihak media yang turut menganggotai BGSK. Maklumat tentang SARS diberikan dalam tiga bahasa iaitu Bahasa Melayu, Inggeris dan Cina untuk media pelbagai bahasa.

c) Klasifikasi Kes

Pemantauan terhadap wujudnya kes SARS yang baru dilakukan oleh BGSK. Mereka menerima maklumat tentang kes-kes yang melibat kebarangkalian, suspek dan kematian akibat SARS dari masa ke masa di seluruh negara

d) Laman Web

KKM menyelurkan maklumat penting berkaitan SARS di dalam laman web KKM untuk memudahkan masyarakat tempatan dan antarabangsa mengakses maklumat tersebut dengan cepat dan jelas.

e) Bahan Bercetak

KKM juga menerbitkan brosur dan poster untuk diedarkan secara percuma kepada publik di tempat-tempat yang strategic. Penerbitan ini bertujuan membekalkan maklumat asas serta kesedaran berkenaan SARS. KKM telah mendapatkan kerjasama dari pelbagai pihak untuk menampalkan poster-poster di lokasi masing-masing

f) laporan harian kepada media

Laporan harian ini dibentangkan kepada cabinet seminggu sekali. Ia juga disampaikan kepada pihak-pihak berkepentingan seperti agensi pelancongan, penmnganalisis ekonomi, dan pihak media yang mahu mendapatkan maklumat secara terus daripada BGSK.

g) Garis panduan

KKM telah menyediakan garis panduan lengkap berkenaan kaedah pengurusan SARS yang selamat. Antaranya ialah garis panduan kemasukan pelancong, pengendalian pesakit di hospital dan juga kuarantin

Antara pengajaran yang diperolehi sewaktu krisis SARS ialah kemunculan SARS telah berjaya menghasilkan satu modul atau garis panduan pencegahan dan perawatan wabak ini untuk masa akan datang. KKM juga berjaya membentuk satu koordinasi antara negeri dan juga jabatan untuk pengurusan krisis pada masa depan. Krisis ini juga memastikan pasukan pengurusan krisis sentiasa bersedia. Pihak KKM juga telah menubuhkan Rapid Response Team (TRT) di semua Jabatan Kesihatan negeri

untuk mekalumkan kepada bahagian Kawalan Penyakit Berjangkit jika wujud tanda-tanda wabak baru di negeri masing-masing

Secara keseluruhannya pihak KKM merasakan strategi yang dilaksanakan adalah memuaskan seperti yang dinyatakan oleh Dr Fuad Hashim *“kita bernasib baik kerana berjaya mengesan risiko wabak Sars diperingkat awal tetapi ketiadaan modul penanganan wabak ini secara khusus sedikit sebanyak menhejaskan kelancaran KKM dalam mebendung wabak ini. BNamun dengan usaha serta kepakaran kakitangan KKM wabak Sars akhirnya gagal menjeaskan kesihatan dan kesejahteraan rakyat di negara ini”*

Manakala analisis kandungan akhbar Utusan Malaysia pula mendapati kesemua 44 item berkaitan SARS yang disampaikan KKM kepada Utusan Malaysia menampilkan lima isu utama, iaitu jumlah terkini pesakit SARS, dasar kementerian, maklumat pencegahan, perkhidmatan hospital dan amaran perjalanan. Sumber berita yang di analisis terbahagi kepada tiga yang utama iaitu, BGSK sebanyak 55%, pihak berkuasa hospital mewakili doktor atau jururawat sebanyak 5%. Manakala pemimpin kerajaan dan politik seperti pegawai kanan kerajaan pula berjumlah 17 item (39%), BGSK menjadi sumber berita utama kerana KKM memusatkan maklumat berkaitan SARS secara terus melalui BGSK kepada media massa supaya maklumat yang disampaikan adalah lebih konsisten.

Terdapat empat halaman di dalam akhbar Utusan Malaysia yang menempatkan kesemua 44 item yang diterbitkan. Antaranya halaman tersebut ialah Dalam Negeri, Muka Depan, Kesihatan dan ekonomi dengan majoritinya (40 item) ditempatkan dalam halaman Dalam Negeri. Di dapati SARS mula merebak di negara ini seawal April 2003.. dan dapat dikawal sepenuhnya menjelang bulan Julai 2003. Di sepanjang bulan April terdapat 19 item (46%) laporannya tertumpu pada maklumat supaya berjaga-jaga kemungkinan merebaknya SARS. Bulan Mei pula 15 item (37%) corak pemberitaan menumpu pada kes-kes tempatan, maklumat kuarantin, serta tanda SARS berjaya di kawal. Bulan Jun terdapat 6 item (15%) menunjukkan laporan yang memberitahu pemulihan dari SARS. Manakala Julai (2%) menunjukkan arahan KKM untuk publik menjaga kebersihan untuk mengelakkan SARS dan wabak-wabak lain.

RUMUSAN

Kajian ini telah menjelaskan peranan perhubungan awam terutamanya pengurusan isu dan krisis. Pengurusan isu merujuk kepada pengaliran dan pertukaran maklumat mengenai isu dan krisis dengan menekankan proses interaksi semasa pertukaran informasi dan pendapat. Ini bertujuan untuk mewujudkan interaksi yang stabil dan berterusan dan kepercayaan antara pembekal informasi dan khalayak melelaui penyampaian informasi mengenai isu dan krisis tersebut. Keadaan ini telah dilaksanakan oleh BGSK . Antara mekanisma perhubungan awam yang digunakan ialah menadakan talian hotline, informasi melalui laman web KKM, hubungan media, penerbitan bahan-bahan bercetak untuk menghebahkan informasi SARS kepada publik , mengadakan siding media harian kepada kerajaan dan media. Model Dinamik krisis yang memberi

penekanan kepada proses serta strategi menangani krisis juga di terapkan dalam penanganan isu dan krisis ini.

Usaha-usaha BGSK di bawah Bahagian Kawalan Penyakit Berjangkit KKM dalam menangani wabak SARS ini adalah meliputi aspek merancang, menyampaikan dan memberi maklumbalas kepada publik perkara-perkara berkaitan SARS. Ini dapat dilihat dari pemaparan berita-berita SARS dalam akhbar khususnya Utusan Malaysia dan juga penyebaran menyeluruh bahan-bahan cetak yang diterbitkan oleh KKM yang membantu meningkatkan kesedaran dan mendidik publik tentang peranan mereka dalam penanganan SARS ini. Kesimpulannya KKM telah berjaya mengawal krisis ini dan mengelakkan suasana panik publik di negara ini.

RUJUKAN

Barton, L. (1993) *Crisis in Organization: Managing and Communicating in the Head of Chaos*. Cincinnati, OH: Southwestern Publishing Company.

Cutlip, S.M, A.H Center & G.M. Broom (2000) *Effective Public Relations* (6th ed.) Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice –Hall Inc.

Daugherty, E. (2003), Strategic Planning in Public Relationsd. *Public Relations Quarterly, Spring*.

Fraser, P. Seitel (2003) *The Practice of Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.

Guth, D.W & Marsh, C. (2000) *Public relations: A values-Driven Approach*. New York: Allyn Bacon.

Grunig, J., Hunt, T. (1984): *Managing of Public Relations*, Thomson, Wadsworth, Belmont.

Hansen, A. (1998) *Mass Communication Research Methods*. New York: New York University.

Jefkins, 1998. *Essentials Public Relations*. Singapore: Heinemann Asia

M.Shuib Mohamad Haneef & Prema P. Nair (2003) SARS: Powder Key Or A Pinch Of Salt, *Media Asia*. Vol 30, No 4, 228-239.

Narimah Ismail & Saodah Wok, (2002). *Kursus Komunikasi Organisasi*. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distribution.

Traynowicz-Hetherington, L., Ekachai, D., Parkinson, M. (2001): *Public Relations*, Sage Publication, Inc., Thousand Oaks.

Yuan, J. (2003, June 4). Will SARS Be The Catalyst For Change In China? Retrived on September 22nd, 2003 from <http://www.nyu.edu/globalbeat/syndicate/yuan060203.html>.

Utusan Malaysia 12 April 2003

www.who.org; www.crisisexpert.com; www.moh.gov.my; dan www.cdc.gov.

Temuramah:

Timbalan Ketua Pengarah Kawalan Penyakit Berjangkit KKM: Dr Fuad Hashim ditemu bual pada 11 November 2004.

DR. SHAHRUL NAZMI SANNUSI
PPMK, FSSK
Universiti Kebangsaan Malaysia
nazmy@ukm.edu.my

KAMALIAH SIARAP
Universiti Sains Malaysia
kamaliah@usm.my